

ESERCENTI

Chargeback: come funzionano, quanto costano e come tenere basso il tasso

Pubblicato il 7 ottobre 2026

Cosa succede quando un cliente contesta un pagamento con carta, perché un chargeback costa più della vendita, quali vale la pena contestare e cosa fa scendere il tasso.

Un chargeback è un pagamento con carta annullato dalla banca del cliente. Il cliente non chiede i soldi all'esercente. Li chiede all'emittente della sua carta, e l'emittente li riprende dal fornitore di pagamento dell'esercente, che a sua volta li addebita all'esercente. Esiste per tutelare i titolari di carta dalle frodi e dagli esercenti che non consegnano, e funziona che l'esercente sia d'accordo o no.

Questo lo rende diverso da un rimborso in tutto ciò che conta. Un rimborso è una decisione dell'esercente, costa solo la vendita e non lascia traccia. Un chargeback è una decisione della banca, costa più della vendita e viene conteggiato a carico dell'esercente dai circuiti.

Come procede una contestazione

1. **Il cliente contesta l'addebito** presso la sua banca. Secondo le regole di Visa ha in genere fino a 120 giorni, calcolati dalla transazione o dalla data in cui il bene o il servizio era dovuto.
2. **L'emittente apre la contestazione** con un codice motivo e riprende il denaro attraverso il circuito.
3. **L'acquirer addebita l'importo all'esercente**, aggiunge una commissione e gli comunica il motivo e la scadenza.
4. **L'esercente accetta o risponde**. Rispondere, la cosiddetta representment, significa inviare le prove che l'addebito era valido. I circuiti concedono circa 30 giorni per Visa e 45 per Mastercard, ma la scadenza del fornitore è più breve ed è quella che conta.
5. **L'emittente decide**. Se una delle parti rifiuta l'esito, il caso può passare al pre-arbitrato e poi al circuito stesso, dove chi perde paga un'ulteriore commissione.

Perché avvengono

Visa suddivide le contestazioni in quattro famiglie, e i codici motivo di Mastercard seguono le stesse linee.

FAMIGLIA	COSA DICE IL CLIENTE
Frode	"Non ho effettuato questo pagamento."
Autorizzazione	Il pagamento è stato incassato senza un'approvazione valida.
Errori di elaborazione	Importo errato, valuta errata, doppio addebito o presentazione tardiva.
Controversie del consumatore	Non ricevuto, non conforme alla descrizione, un abbonamento disdetto ancora addebitato o un rimborso mai arrivato.

La famiglia delle frodi nasconde due problemi diversi. Uno è la frode vera, in cui è stata usata una carta rubata. L'altro è l'acquisto fatto dal titolare stesso e contestato come frode, di solito chiamato friendly fraud: un addebito che non riconosce sull'estratto conto, l'acquisto di un familiare o un abbonamento dimenticato. I due richiedono rimedi diversi, quindi conviene sapere quale hai davanti.

Quanto costa ciascuno

- **La vendita.** L'intero importo torna al cliente.
- **La merce.** Ciò che è stato spedito o consegnato raramente viene restituito.
- **Una commissione.** Il fornitore addebita ogni chargeback e nella maggior parte dei casi trattiene la commissione anche se l'esercente vince.
- **Il tempo.** Qualcuno deve raccogliere le prove entro una scadenza.
- **Il tasso.** Ogni chargeback entra nel dato che decide quanto costa il conto e se resta aperto.

L'ultimo è quello caro. Un singolo chargeback è una piccola perdita. Un tasso in crescita cambia le condizioni dell'intero conto.

Il tasso

Il tasso di chargeback è il numero di chargeback di un mese diviso per il numero di transazioni. I circuiti lo seguono con programmi di monitoraggio, e un esercente che vi entra procura al proprio acquirer commissioni e controlli. Visa somma le frodi segnalate alle contestazioni e considera eccessivo l'1,5%; il programma di Mastercard parte dall'1,5% insieme a 100 chargeback in un mese. Il nostro articolo sui [conti esercente ad alto rischio](#) espone queste soglie per intero.

La maggior parte dei fornitori interviene molto prima di quelle soglie, e pochi sono tranquilli sopra l'1%. Guardano il tasso, la sua direzione, la composizione dei motivi e se l'esercente risponde o meno alle contestazioni.

Prevenirli

La maggior parte dei chargeback si decide prima che la vendita sia conclusa.

- **Rendi l'addebito riconoscibile.** Il descrittore di fatturazione dovrebbe essere il nome che il cliente conosce, con un numero di telefono o un indirizzo web dove il circuito lo consente.
- **Rendi il rimborso più facile della contestazione.** Un cliente che riesce a contattare qualcuno e a riavere i soldi non ha motivo di chiamare la banca. Pubblica la politica di rimborso e rispondi in fretta.
- **Rendi facile la disdetta.** Indica gli addebiti ricorrenti prima del primo pagamento, avvisa i clienti prima di un rinnovo e smetti di addebitare il giorno in cui disdicono.
- **Consegna, e sii in grado di dimostrarlo.** Usa spedizioni tracciate per i beni e conserva i log di accesso per i servizi digitali.
- **Autentica.** Con 3-D Secure la responsabilità per la maggior parte delle contestazioni per frode passa dall'esercente all'emittente. I controlli su indirizzo e codice di sicurezza ne filtrano altre.
- **Usa gli alert sulle contestazioni.** I servizi dei circuiti, Verifi per Visa ed Ethoca per Mastercard, avvisano l'esercente di una contestazione prima che diventi un chargeback, così può rimborsarla. Secondo quanto riportato, una contestazione non legata a frode risolta in questo modo resta fuori dal tasso di Visa; una per frode conta comunque.

Contestarli

Non tutti i chargeback meritano di essere contestati. Accetta quelli in cui il cliente ha ragione, e quelli in cui le prove sono deboli o l'importo vale meno del tempo necessario. Contesta gli altri, perché i fornitori notano gli esercenti che non rispondono mai.

Le prove che vincono dipendono dal motivo:

- **Non ricevuto:** il tracciamento del corriere che mostra la consegna all'indirizzo indicato, o i log che mostrano l'utilizzo del prodotto digitale.
- **Non conforme alla descrizione:** la descrizione del prodotto vista dal cliente e la corrispondenza con lui.
- **Abbonamento disdetto:** le condizioni accettate all'iscrizione, la data della richiesta di disdetta e le date di addebito vicine.
- **Frode:** l'esito di 3-D Secure e lo storico del cliente. Secondo la regola Compelling Evidence 3.0 di Visa, due pagamenti precedenti non contestati con la stessa carta, vecchi da 120 a 365 giorni e con elementi in comune con quello contestato, come l'indirizzo IP o il dispositivo, possono chiudere una contestazione per friendly fraud a favore dell'esercente.

Rispondi al codice motivo sollevato e a nient'altro, sii breve e invia la risposta prima della scadenza del fornitore.

Un errore merita di essere nominato. Una volta presentato un chargeback, non rimborsare anche il cliente. La banca ha già ripreso il denaro, e un rimborso in più lo paga due volte.

Cosa tenere sotto controllo

Conta i chargeback ogni mese, per motivo e per prodotto. Misura il tasso sul numero di transazioni e non sul fatturato, perché è così che lo misurano i circuiti. Annota a quante contestazioni hai risposto e quante ne hai vinte. Un fornitore che riesamina il conto, o che decide se aprirne uno, chiederà esattamente questi numeri.

Fonti

- [Chargeback Gurus: la guida ai chargeback Visa](#) (in inglese)
- [Chargeback Gurus: i termini dei chargeback](#) (in inglese)
- [Chargeback Gurus: la modifica di Visa alle regole di monitoraggio](#) (in inglese)
- [Qualpay: Visa Compelling Evidence 3.0](#) (in inglese)

Leggi online: <https://payments-marketplace.com/it-IT/insights/chargebacks-explained/>

Payments Marketplace Ltd

Registered in England & Wales No. 17424288

Garden Ctg, Dereham Road, Dereham, Norfolk, NR19 2PW, UK

connect@payments-marketplace.com · +44 1366 727140